

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **6.1 Kesimpulan**

Penelitian ini dilakukan untuk menguji dan menganalisis kinerja tiga rumah sakit selama periode tahun 2014-2016 dengan menggunakan pendekatan BSC. Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa perspektif *customer* yang baik adalah RSM dengan keunggulan pada kelompok inti, penunjang terutama NDR. Pengukuran perspektif *financial* yang baik adalah RSM, walaupun biaya operasional RSM lebih besar, hal ini disebabkan adanya pembangunan infrastruktur rumah sakit guna menciptakan inovasi dan daya saing serta meningkatkan pelayanan kesehatan.

Perspektif *internal business process* khususnya operasi, RSM merupakan rumah sakit terbaik dibandingkan dengan RSAR dan RSA. Hal ini dikarenakan RSM memiliki rata-rata BOR dan ALOS tertinggi serta nilai rata-rata TOI terendah yang menunjukkan betapa baiknya proses bisnis internal pada rumah sakit ini. Selanjutnya pelayanan purna ketiga rumah sakit sesuai dengan harapan pasien. Sedangkan perspektif *learning & growth* yang baik dalam pengukuran SDM adalah RSM dengan nilai rata-rata sebesar 65%, 74, dan 75%. Oleh karena itu, nilai SDM untuk RSAR dan RSA di bawah nilai rata-rata RSM.

#### **6.2 Keterbatasan dan Saran**

Peneliti menyadari terdapat keterbatasan dalam penelitian ini, yaitu peneliti tidak diizinkan untuk menyebarkan kuesioner terkait persepektif karyawan mengenai *learning and growth*. Peneliti selanjutnya dapat menyebarkan kuesioner dan pengumpulan data dengan mudah.